



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR
GRUPO PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

Radicado No 22480 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRUPL 41.4

Bogotá D.C., 10 de Diciembre 2018

Señor Ministro
GUILLERMO BOTERO NIETO
Ministerio de Defensa Nacional
Carrera 54 No. 26-25 CAN
Bogotá D.C

Asunto: Informe Implementación Campaña Estado simple, Colombia Ágil

Con toda atención me permito informar al Señor Ministro de Defensa, las acciones realizadas según la metodología de la campaña para disminuir los inconvenientes presentados por la ciudadanía en la prestación de los servicios de salud del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares:

Temáticas:

1. Inconvenientes en la asignación de citas médicas para todos los afiliados y beneficiarios:

Cumpliendo con la Política País de la Implementación del Modelo Integral de Atención en Salud, Desde el 2016 se inició la implementación y estructuración del MAIS, como prueba piloto para Bogotá, cuyo objetivo es articular estrategias y acciones para mejorar el cuidado de la salud de nuestros usuarios y sus familias, el cual se basa en cuatro principios esenciales: Atención Primaria en Salud (APS), enfoque de salud familiar y comunitaria, gestión del riesgo y el cuidado de la salud como responsabilidad del usuario y su familia.

El Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares realizó el CREI – Salud en el cual se identificó y estructuró el libro: Prestación de Servicios, cuya misión de la mesa es: “Gestionar la oferta, la demanda y el apoyo logístico a través de un modelo de atención integral centrado en el usuario, familia y comunidad para mejorar los resultados en salud.”

Adicional dentro de la implementación del Modelo integrado de Planeación y Gestión, la DIGSA estructura e implementa El Sistema de Calidad en Salud –SCS- para el SSMP tomando como referencia los componentes, estándares, criterios determinados para las entidades que son Administradoras de Planes de Beneficios e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, como parte de criterios de evaluación para la mejora continua dentro del Sistema Integrado de gestión del SSMP, estas acciones orientarán a la mejora de los resultados de la atención en salud, centrados en el usuario y su familia, que comprenden no solo la

“Un equipo humano al servicio de la salud”

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1230
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co kelly.avila@sanidadfuerzasmilitares.mil.co

verificación de la existencia de estructura o de la documentación de procesos, sino que hacen parte de la referencia para evaluar y mejorar la calidad de la atención en salud, que garanticen el goce efectivo del derecho fundamental cumpliendo con lo descrito en los principios del MAIS.

La DIGSA cuenta con un call center centralizado para asignación de citas médicas para los Establecimientos de Sanidad Militar, en un horario de lunes a viernes de 7:00 a 17:00 horas y sábados de 8:00 a 12:00 horas, adicional se cuenta con el servicio IVR (respuesta automática) 24 horas, mediante el cual los usuarios pueden solicitar citas de medicina general, odontología y Ginecobstetricia (mujeres en estado de embarazo), cancelar todas las citas médicas y confirmar todas las citas asignadas. Estos servicios se prestan a través de cinco líneas telefónicas una por ciudad Bogotá, Cali, Medellín, Ibagué y Bucaramanga, funcionamiento el servicio IVR (respuesta automática) 24 horas los 30 días del mes. Para los siguientes ESM:

- Dispensario Médico Sur Occidente – DMSOC
- Dispensario Médico Sur - DISUR
- Centro de Rehabilitación – CRH
- Escuela Logística
- Dispensario Médico Norte - DISNORTE
- Dispensario Médico Gilberto Echeverry Mejía (Medicina y odontología) DMGEM
- Satélite ACORE
- Dispensario Médico de Medellín
- Dispensario Médico de Bucaramanga
- Dispensario Médico BASER 6
- Dispensario Médico de Cali
- Centro de Medicina Naval
- Centro de Medicina Naval Norte
- Centro de Medicina Naval Odontología
- Dispensario Médico Fuerza Aérea - DMEFA
- Centro Odontológico Fuerza Aérea - CEOFA
- Escuela Militar de Aviación EMAVI

Adicionalmente los usuarios pueden acceder al portal SALUD.SIS Asignación de citas para medicina general, odontología general y pediatría para el ESM adscrito, cancelar y confirmar todas las citas médicas asignadas y consultar las autorizaciones del titular y sus beneficiarios.

2. Inconvenientes en la entrega de medicamentos:

Como primera medida, al incrementar los pendientes de la entrega de medicamentos, la Dirección General de Sanidad Militar, el Operador Logístico Droservicios realizó la sesión del contrato 060-2014 a la unión temporal Audifarma – Medex, nivelando los niveles de dispensación y suministro.

Como uno de los objetivos del CREI – Salud se estructuró el libro de: Gestión Farmacéutica y Dispositivos móviles, cuya misión de la mesa es: "Garantizar la disponibilidad de medicamentos y dispositivos médicos bajo un Manual de Gestión Farmacéutica, para contribuir a la atención

integral de los usuarios y sus beneficiarios, e impactar positivamente en la sostenibilidad financiera del subsistema de salud.”.

3. Problemas en la distribución presupuestal del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares:

Para subsanar el inconveniente del CREI – Salud, se generaron dos libros, Estructura organizacional, cuya misión de la mesa es: “presentar un rediseño de estructura organizacional y de gobernanza coherente y funcional para el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, mediante el análisis de los roles y responsabilidades, así como los requerimientos del modelo de atención Integral de salud, con el objeto de lograr una gestión articulada y eficiente de las entidades que componen el Subsistema de Salud.” Y el libro de Administración y Funcionamiento, cuya misión de la mesa es: “Administrar de forma eficiente y eficaz los recursos del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, a través de la planificación, ejecución y control para lograr la sostenibilidad financiera”.

4. Falencias en los procesos autorizadores para especialista y citas médicas:

Para suplir este inconveniente, la DIGSA, viene desarrollando el Sistema de Información en Salud de las Fuerzas Militares Salud.SIS, el cual tiene como objetivo Implementar un Sistema Integral de Información con hardware, software y comunicaciones, para automatizar la información generada en los procesos asistenciales, administrativos y financieros; que cumpla con los estándares de calidad y funcionalidad requeridos por la Dirección General de Sanidad Militar, Direcciones de Sanidad, Establecimientos de Sanidad Militar y Hospital Militar Central.

Este componente fue incluido en el CREI – Salud, cuya misión de la mesa es: “Administrar eficientemente los sistemas de información y tecnología biomédica, asegurando una estandarización e innovación de tecnología aplicada para contribuir a mejorar la atención a los usuarios”.

5. Largas filas para la generación de trámites de afiliación:

Dentro del desarrollo del Sistema de Información, La Dirección General de Sanidad Militar, desarrolla el Portal de Trámites en Línea PortalSIS, en el cual se pueden realizar los trámites de manera oportuna por aplicativo web, desde el 1 de octubre se encuentra funcionando con los trámites de:

- a. Asignación de citas para medicina general, odontología general y pediatría para el ESM adscrito, cancelar y confirmar todas las citas médicas asignadas y consultar las autorizaciones del titular y sus beneficiarios.
- b. Consulta de fórmulas médicas, procedimientos, y portafolio de servicios del ESM adscrito.

- c. Solicitudes de: Carné por pérdida o robo, certificado de afiliación y semanas cotizadas, Actualización de datos básicos, actualización de documentos soporte y solicitud de afiliación para beneficiarios.

Cordialmente,

Por orden del Señor
Mayor General OSCAR ALBERTO QUINTERO GONZALEZ
Director General de Sanidad Militar (E)



Coronel ALEX VICTORIA BARRERA
Subdirectora Servicios de Salud - DIGSA



Elaboró: PS. Kelly Avila



Vo.Bo.: PD. Alexandra Martinez Vargas
Coordinadora Grupo Planeación y Desarrollo Institucional



Vo.Bo.: PD. German Sandoval
Coordinador Grupo Gestión de Calidad